

# 消費者契約法

消費者契約法とは、消費者と事業者との間で結ぶ契約のトラブルを防止し、解決するための法律です。(平成13年4月施行)

- 例
- 事業者が事実と違う説明をしたり、自宅に押しかけて無理やり契約を結んだ場合、消費者は契約を取消することができます。
  - 企業が損害賠償責任を取らないような契約条項は無効です。



施行後も、悪徳商法によるトラブルが後を断たないことから、内閣総理大臣の認定を受けた消費者団体「適格消費者団体」が、多くの被害者に代わり、訴えることができる消費者団体訴訟制度が、平成19年6月7日からスタートしました。さらに平成21年4月1日からは、特定商取引法・景品表示法においても、訴訟「差止請求」が行えるようになりました。

引越事業者のみならず  
これでわかる

## 消費者関連法令集 〔抜粋〕

### 消費者契約法の抜粋

#### 1. 事業者及び消費者の努力義務(第3条)

- ①事業者は、消費者に対し、権利義務や契約内容を明確かつ平易なものにするように努めなければなりません。
- ②消費者は、消費者の権利義務や契約内容について理解するよう努めることが求められています。

#### 2. 消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示の取消し(第4条)

消費者は事業者が以下のような勧誘を行い、契約した場合は契約の取消ができます。

- ①契約の重要事項について、事実と異なることを告げた場合。(1項1号)
- ②将来の見込みについて、不確実な事項を断定的に告げた場合。(1項2号)
- ③消費者に利益になることだけを告げ、不利益なことを故意に告げなかった場合。(2項)
- ④住居や営業所等に閉じこめられたりして契約を結んだ場合。(3項2号)

#### 3. 消費者契約の条項の無効(第8条～第10条)

消費者の権利を不当に制限する条項の全部、又は一部は無効となります。

- ①事業者の損害賠償責任を免除する契約条項「5項目」の無効(第8条)
- ②消費者が支払う損害賠償責任を予定する条項「2項目」の無効(第9条)
- ③消費者の利益を一方向的に害する条項(第10条)

#### 4. 他の法律との関係(第11条)

- ①消費者契約法に特段の定めがない事項については、民法及び商法の規定が適用になります。
  - ②消費者契約法と民法及び商法の規定が競合する場合には、消費者契約法の規定が適用されます。
- ※③消費者契約法では、民法及び商法以外の他の法律に「別段の定めがあるときは、その定めによる」と規定されており、引越については「標準引越運送約款」の規定を守ることが重要です。

#### 5. 消費者団体訴訟制度(第12条～第47条)

##### 1) 消費者契約法

内閣総理大臣の認定を受けた「適格消費者団体」は消費者契約法に規定する不当行為(違法契約等)を受けた被害者を救うため、多くの被害者に代わり、訴訟「差止請求」(※損害賠償請求は除く。)が行えます。

##### 2) 特定商取引法

適格消費者団体は、販売業者等が、訪問販売・電話勧誘販売・通信販売・特定継続的役務提供・連鎖販売取引・業務提供誘引販売取引といった取引類型に関し、不特定かつ多数の者に対して、

- ①不実告知、故意の事実不告知、威迫・困惑等の不当な勧誘行為
- ②著しく虚偽又は誇大な広告
- ③クーリング・オフを無意味にするような特定又は契約の解除等に伴う損害賠償との額を過大にする特約等を含む契約の締結

を現に行い又は行うおそれがあるときは、差止請求が行えます。

##### 3) 景品表示法

適格消費者団体は、事業者が不特定かつ多数の一般消費者に対して、商品又は役務の内容について著しく優良であると誤認される表示や、商品又は役務の取引条件について著しく有利であると誤認される表示をする行為を現に行い又は行うおそれがあるときは、差止請求が行えます。

# 特定商取引法

特定商取引法は、訪問販売や通信販売等に関する悪質な勧誘行為等を防止し、消費者の利益を守るための法律です。特定商取引法では、これまで通信販売・訪問販売・電話勧誘販売・特定継続的役務提供・連鎖販売取引・業務提供誘引販売取引に関して、①指定商品(例：エアコン、冷蔵庫、テレビ、その他の家庭用電気機械器具、家具等の販売)②指定役務(例：エアコン、テレビ、冷蔵庫、照明器具他の家庭用電気機械器具等の取付、清掃、リフォーム)③指定権利(例：音楽・映画等観覧する権利)の品目等を限定し、規制の対象としていましたが、指定外の品目でのトラブルが後を絶たないことから、経済産業省はすべてのもの(商品・役務・権利)を法律の対象としました。(平成21年12月1日施行)

※他の法律で、消費者の利益を保護することができる認められた49法律「業法」は適応除外。

| 対象となる取引類型                 |  | クーリングオフ期間       |
|---------------------------|--|-----------------|
| 通信販売                      | 新聞、雑誌、インターネット等で広告し、電話、郵便等の通信手段により申込みを受ける販売。インターネット・オークション(電話勧誘販売に該当するものは除く。)も含む。通信販売業者が広告に返品特約の表示をしていない場合、契約書面を受領した日を含めて8日を経過するまでの間は契約解除が可能。(返品送料は購入者が負担)。 | クーリングオフ制度はありません |
| 訪問販売                      | 自宅への訪問販売、キャッチセールス(路上で呼び止めた後営業所等へ同行させて販売)、アポイントメントセールス(電話等で販売目的を告げずに事務所等に呼び出して販売)等。   | 8日間             |
| 電話勧誘販売                    | 電話で勧誘し、申込みを受ける取引。電話をいったん切った後、消費者が郵便や電話等によって申込みを行う場合にも該当する。   |                 |
| 特定継続的役務提供                 | 長期・継続的な役務の提供でこれに対する高額対価を約する取引のこと。<br>例)エステティックサロン、語学教室、家庭教師派遣、学習塾、結婚相手紹介サービス、パソコン教室の6つ。  | 20日間            |
| 連鎖販売取引                    | 個人を販売員として勧誘し、さらに次の販売員を勧誘させる形で販売組織を連鎖的に拡大して行う商品、役務(サービス)の取引。  |                 |
| 業務提供誘引販売取引<br>(内職・モニター商法) | 仕事を提供するので収入が得られると誘引し、仕事が必要であるとして、商品等を買って金銭負担を負わせる取引。   |                 |



## クーリング・オフとは

申込み、又は契約後に法律で決められた書面を受け取ってから一定の期間消費者が冷静に再考して、無条件で解約できる制度です。

例)クーリング期間中の8日目に通知を発信し、事業者に10日目に到達した場合でも、発信本位のためクーリング・オフが成立します。

## コラム 引越時のドラム式洗濯機

ドラム式洗濯機は、輸送時の振動などで故障する事例が見受けられます。お客様に引越日までに「製品購入時に付いてきた輸送用固定金具のご用意を」お願いしましょう。



# 景品表示法

(不当景品類及び不当表示防止法)

不当景品類及び表示による顧客の誘引を防止するため、一般消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害する恐れのある行為の制限及び禁止について定めることにより、一般消費者の利益を保護することが目的です。

## ■ 優良誤認 (内容について)

### 〈商品、サービス品質、規格のその他の内容についての不当表示〉

- 内容について、実際のものよりも著しく優良であると一般消費者に示す表示  
例)：10万キロ以上走行した中古自動車に「3万5千キロ走行」と表示した場合
- 内容について、事実に相違して競争事業者に係るものよりも著しく優良であると一般消費者に示す表示  
例)：「この技術は日本で当社だけ」と広告しているが、実際は競争業者でも同じ技術を使っていた場合

## ■ 有利誤認 (取引条件について)

### 〈商品・サービスの価格その他の取引条件についての不当表示〉

- 取引条件について、実際のものよりも取引の相手方に著しく有利であると一般消費者に誤認される表示  
例)：「今なら50%OFF」と表示してあったが、実際には通常価格と変わらない場合
- 取引条件について、競争事業者に係るものよりも取引の相手方に著しく有利であると一般消費者に誤認される表示  
例)：「他社商品の1.5倍の量」と表示しているが、実際は他社商品と同程度の内容量しかない場合

消費者への適正な情報提供等の観点から、下記の規制を行っています。違反行為は、改善指示や業務停止命令などの行政処分、又は罰則の対象となります。

|  |  |
|--|--|
| <h3>氏名等の明示の義務づけ</h3>  <p>〇〇引越センターの<br/>〇〇太郎です。<br/>下見にうかがいました。</p> <p>勧誘開始前に、事業者名、勧誘目的である旨など消費者に告げることの義務づけ。</p>                                 | <h3>不当な勧誘行為の禁止</h3>  <p>業界一我が社ですよ!<br/>こんなに安い!うちだけ!決めちゃおうよ<br/>きょう契約しないと損ですよ!</p> <p>不実告知(虚偽説明)、重要事項(価格・支払い条件等)の故意の不告知や脅迫困惑を伴う勧誘行為を禁止。</p> |
| <h3>広告規制</h3>  <p>通年同じ内容<br/>今年だけ半額キャンペーン<br/>¥50,000<br/>↓<br/>¥25,000</p> <p>内容は明確に!</p> <p>事業者が広告をする際には、重要事項を表示することを義務づけ、また、虚偽、過大な広告の禁止。</p> | <h3>書面交付義務</h3>  <p>契約締結時などにおける、重要事項を記載した書面交付の義務づけ。</p>  |

## 引越時のエアコンの取付・取外(役務)の取扱い

現行の特定商取引法の中では、運送業は適用除外になっていますが、お客様宅を訪問した際に契約した引越に係る付帯サービス「特定商取引法の役務(例：エアコンの取外、取付、清掃、リフォーム)・販売行為(例：家具、家電製品(エアコン)の販売)」は特定商取引法に該当しますので注意して下さい。

事業者は、お客さま宅を訪問し契約の申込みを受けたときや契約を締結したときは、法律に定める必要事項を記載した書面を消費者に渡さなければならないことになっています。

消費者は、上記契約書面を受領した日を含めて8日間以内であれば、消費者は事業者に対して、書面により申込みの撤回や契約の解除(クーリング・オフ)をすることができます。

また、エアコンの取付・取外について、経済産業省から(平成20・11・26原院第1号平成20年12月3日付)引越に伴う標準的なエアコンの設置工事(コンセントの新設、移設、取替えがなく室内機と室外機をつなぐ電線の取付・冷媒配管、ドレイスホースの接続作業、アースターミナルへの接地線の接続、室内機の壁への固定)は、電気工事士の資格は必要ありませんが、「軽微な作業」であっても、引越事業者が業として反復・継続して行う場合は、「電気工事業」の登録が必要となる旨の通知がありました。



### 参考 引越時に発生する廃棄物の取扱い

平成15年7月1日に「廃棄物の処理及び清掃に関する法律の施行規則」が改正され、引越事業者は、利用者から下記の文書(委任状)の交付を受けた場合には、収集を行い、所定の場所まで運搬をし、市町村又は一般廃棄物処理事業者に引き渡すことができるようになりました。

**廃棄物の処理及び清掃に関する法律施行規則**  
(平成21年3月31日告示 環境省令第3号)

(一般廃棄物収集運搬業の許可を要しない者)

第2条 法第7条第一項ただし書きの規定による環境省令で定める者は、次のとおりとする。

1～9 (略)

10 引越荷物を運送する業務を行う者であって、次のいずれにも該当するもの

イ 転居するから転居廃棄物の収集又は運搬について次に掲げる事項を記載した文書の交付を受け、かつ、当該文書に記載した事項に基づき、転居廃棄物を所定の場所まで運搬し、当該所定の場所において市町村又は一般廃棄物収集運搬業者に引き渡すこと。

(1) 当該収集又は運搬に係る転居廃棄物の種類及び数量

(2) 引越荷物運送業者が管理する所定の場所の所在地

(3) 当該所定の場所において当該転居廃棄物を引き渡す市町村の名称又は一般廃棄物収集運搬業者の氏名若しくは名称及び住所並びに法人にあっては代表者の氏名

**委任状(例)**

平成 年 月 日

住 所 \_\_\_\_\_ 印  
氏 名 \_\_\_\_\_  
(注:「引越をする者」の住所氏名を記入)

私は次の者を代理人と定め、下記の権限を委任します。  
(代理人) \_\_\_\_\_  
(注:引越荷物運送業者を記入)

住 所 \_\_\_\_\_  
会 社 名 \_\_\_\_\_

記

1.引越に伴う下記の廃棄物を貴社が管理する「所定の場所」に運搬すること。

| 種 類                | 数 量   |
|--------------------|-------|
| 可燃物(            他) | (㎡) 個 |
| 不燃物(           他)  | (㎡) 個 |
| 混 合(           他)  | (㎡) 個 |
| 合 計                | (㎡) 個 |

※所定の場所 \_\_\_\_\_ 図面に示す

2.上記廃棄物を、一般廃棄物収集運搬業者の \_\_\_\_\_  
(注:下線部に事業者名、住所を記入)に引き渡すこと。



〈なお、委任状等の取扱いについては、各市町村にお問い合わせください。〉

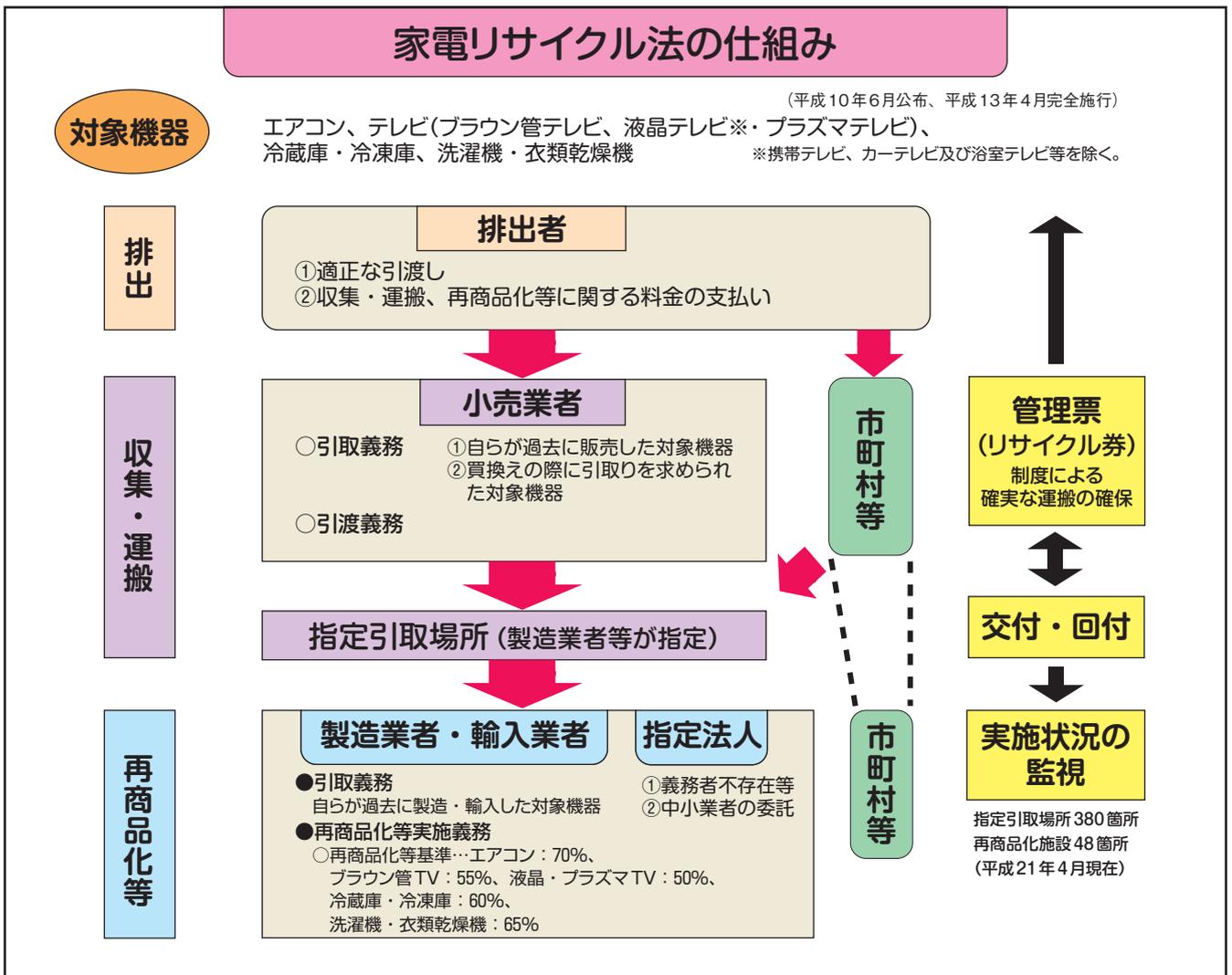
# 家電リサイクル法

家電リサイクル法(特定家庭用機器再商品化法・平成13年4月1日施行)は、生活環境の保全と経済の健全な発展を図ることを目的とした法律で、廃棄される家電製品(特定家庭用機器)の適正な処理とそこから生まれる資源の有効な利用を図るために、製品をつくったメーカーや販売した小売業者が協力してリサイクルに取り組む法律です。



①冷蔵庫・冷凍庫  
②テレビ  
「ブラウン管式・液晶式・プラズマ式」  
③家庭用エアコン  
④洗濯機・衣類乾燥機

上記の家電4品目については、小売業者による引取り及び製造業者等(製造業者、輸入業者)による再商品化等(リサイクル)が義務付けられています。消費者(排出者)は、家電4品目を廃棄する際、リサイクル料金(収集・運搬料金+再商品化等料金)を支払うことなど、それぞれの役割分担が定められています。



社団法人 **全日本トラック協会**